Данная публикация является результатом наблюдений, которые были сделаны благодаря интенсивной работе мастеров телерадиомастерской г. Одессы. По сути, эти наблюдения еще раз подтверждают правильность законов Паркинсона, о приложении которых к ремонтному бизнесу мы уже не раз говорили на страницах журнала РЭТ (№7–8, 2000 и №1, 2001).

НАБЛЮДЕНИЯ МАСТЕРОВ

Если ремонт кажется простым, то на деле он оказывается сложным; если ремонт кажется сложным, то на деле он оказывается еще сложнее.

Если в комплектации находится N деталей, то обязательно возникнет ситуация, когда потребуется N + 1 деталей.

Если назваешь сумму оплаты за ремонт большую, чем объективно необходимо, то реальные затраты труда на ремонт составляют именно названную сумму.

Закон постоянной плотности хлама: плотность хлама в мастерской не зависит от объема помещения, а определяется лишь минимально необходимой для работы оставшейся частью помещения.

Закон неравномерности распределения времени: из всей массы ремонтов большинство ремонтов занимают меньшую часть времени мастеров, но оставшаяся небольшая часть ремонтов поглощает львиную долю их усилий.

Зажевывается всегда любимая кассета и, разумеется, в самом интересном месте.

Если в процессе проведения ремонта допущена в каком-либо месте недоработка, то в процессе эксплуатации аппарата максимальные нагрузки приходятся именно на это место.

Если принесли автомагнитолу со сгоревшим в результате самостоятельного подключения усилителем — большая вероятность того, что вскоре ее принесут опять с этой же неисправностью.

Если клиент говорит, что можно отремонтировать телевизор ненадолго, так как вот-вот должны появится деньги на покупку нового, — этот телевизор надо делать с расчетом на особенно длительную эксплуатацию.

Степень нетерпения клиента прямо пропорциональна сложности ремонта аппарата.

Если клиент говорит — не спешите, мне не срочно, — можно не сомневаться, что он будет являться в мастерскую по несколько раз в день.

Если клиент говорит, что аппарат нужно сделать как можно скорее, то этот аппарат будет после ремонта лежать в мастерской очень долго.

Если клиент нудный, то неисправность устраняется тяжело, если у него характер легкий, то и ремонт идет легко.

Если в течение гарантийного срока случается новая неисправность, то у нудных клиентов ее проявление точно такое же, как и неисправности, по которой проводился ремонт и выдана гарантия, для хороших же людей проявление новой неисправности имеет совершенно другой характер.

Степень запыленности ремонтируемого аппарата обратно пропорциональна работоспособности пылесоса владельцев.

Если ремонт аппарата совершенно невозможно произвести без его чистки, то пылесоса у хозяев нет, соседей нет дома, а в мастерскую отправлять аппарат категорически отказываются.

Если подозрение падает на какую-либо деталь, а ее замена не приводит к устранению неисправности, то это говорит о дефектности замененной детали.

Если в многофункциональном аппарате не проверен какой-либо режим, можно быть уверенным, что наиболее серьезная неисправность проявится именно в этом режиме.

Основная по трудоемкости устранения неисправность скрывается так, что она не выявляется при приемке аппарата.

После каждого ремонта количество винтов крепления задней крышки телевизора уменьшается на один. Наверное, поэтому аппараты типа Akai, Recor и т.д. изначально имеют избыточное число винтов крепления.

ДИАЛОГИ С КЛИЕНТАМИ

– А сосед нам сказал, что у нас – брачный кинескоп!

– Ребята, у вас есть схема для моего телевизора?
– А телевизор-то у Вас какой?
– Ну, такой красненький, маленький!

– Ребята, у вас есть резистор R98?
– Какой резистор?
– R98! Он сгорел, и рядом с ним на плате телевизора написано – R98.
– Ну, а телевизор-то какой?
– При чем тут телевизор, я же говорю – нужен резистор R98!

– Боюсь, что Ваш телевизор сложно будет отремонтировать – у него скручены все контура и регулировочные элементы!
– Ну, так замените их новыми!

– Мальчики, а вы на дом вызываетесь?

– Ваш телевизор – ламповый?
– Нет, у меня – кнопочный!

Прислали: Дырда Алексей Викторович,
Дахов Алексей Анатольевич